

Abstrak

Penelitian dilakukan di JNE cabang Pangkalpinang, Kepulauan Bangka Belitung yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang kargo dan logistik. JNE Pangkalpinang merupakan Branch Office dibawah naungan JNE pusat yang berlokasi di Jakarta Barat sebagai Head Office. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan pelanggan dan dampaknya pada retensi pelanggan. Metode penelitian pengumpulan data menggunakan kuisioner 100 orang pelanggan JNE cabang Pangkalpinang. Data yang dikumpulkan kemudian diolah dengan menggunakan pendekatan analisis jalur. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan. Kemudian, kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan memiliki pengaruh secara simultan, parsial, positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan. Sehingga, apabila perusahaan ingin mendapatkan retensi pelanggan dalam jangka panjang pada JNE cabang Pangkalpinang maka perusahaan perlu meningkatkan kepuasan pelanggan untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Retensi Pelanggan.